

....., dn..... 20... r.

**FORMULARZ REKLAMACYJNY KLIENTA:**

Imię i Nazwisko: .....

Adres: .....

e-mail: .....

tel. ....

Nr rachunku bankowego.....

**PRZEDMIOT REKLAMACJI:**

Data nabycia towaru .....

Nazwa towaru .....

Nr paragonu/faktury .....

**ZGŁOSZENIE REKLAMACJI** *(opis wad i okoliczności ich powstania):*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Kiedy wady zostały stwierdzone .....

**ŻĄDANIE REKLAMACYJNE:** .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
(czytelny podpis reklamującego)

## **WYCIĄG Z REGULAMINU SKLEPU INTERNETOWEGO**

### **ZGODNOŚĆ PRODUKTU Z UMOWĄ ZAWIERANĄ Z KONSUMENTEM**

#### **§ 17**

##### **Wyłączenie stosowania przepisów Kodeksu cywilnego**

1. W razie braku zgodności Produktu z umową Konsumentowi przysługują uprawnienia określone w rozdziale 5a ustawy o prawach konsumenta.
2. Do umów zawieranych przez Konsumentów ze Sprzedawcą w ramach Sklepu od 1 stycznia 2023 r. nie stosuje się przepisów księgi trzeciej tytułu XI działu II ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 i 2337).
3. Do umów zawartych z Konsumentami przed 1 stycznia 2023 r. stosuje się przepisy dotychczasowe.

#### **§ 18**

##### **Czasowe granice odpowiedzialności Sprzedawcy za brak zgodności Produktu z umową**

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Produktu do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności Produktu z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia Produktu, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Produktu lub charakterem braku zgodności Produktu z umową.

#### **§ 19**

##### **Uprawnienia konsumenta w przypadku braku zgodności produktu z umową**

1. Jeżeli Produkt jest niezgodny z umową, Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.
2. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z umową.
3. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Produktu z umową, wartość Produktu zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z umową.
4. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę Produktu oraz cel, w jakim konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
5. Konsument udostępnia Sprzedawcy Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Konsumenta Produkt na swój koszt.
6. Jeżeli Produkt został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Produktu z umową, Sprzedawca demontuje Produkt oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
7. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Produktu, który następnie został wymieniony.

#### **§ 20**

##### **Obniżenie ceny i odstąpienie od umowy**

1. Jeżeli Produkt jest niezgodny z umową, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
  - a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z umową zgodnie z § 19 ust. 2 Regulaminu;
  - b) Sprzedawca nie doprowadził Produktu do zgodności z umową zgodnie z § 19 ust. 4-6 Regulaminu;
  - c) brak zgodności Produktu z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Produkt do zgodności z umową;
  - d) brak zgodności Produktu z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w § 19 Regulaminu;

- e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Produktu do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
2. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Produktu niezgodnego z umową pozostaje do wartości Produktu zgodnego z umową.
3. Sprzedawca zwraca Konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu ceny.
4. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności Produktu z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Produktu z umową jest istotny.
5. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych Produktów dostarczonych na podstawie umowy Konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych Produktów, a także w odniesieniu do innych Produktów nabytych przez Konsumenta wraz z Produktami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie Produkty zgodne z umową.
6. W razie odstąpienia od umowy Konsument niezwłocznie zwraca Produkt Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Produktu lub dowodu jego odesłania.
7. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

## **§ 21**

### **Powstrzymanie się z zapłatą ceny**

1. Konsument może powstrzymać się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez Sprzedawcę obowiązków wynikających z § 19 oraz § 20 Regulaminu.

## **§ 22**

### **Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php); [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php) [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
2. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
3. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy zawartej ze Sprzedawcą.
4. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą.
5. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

## **§ 23**

### **Ochrona konsumencka osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą**

1. Przepisy niniejszego Regulaminu dotyczące zasad odstąpienia od Umowy zawarte w § 9-16 Regulaminu oraz zgodności produktów z umową zawarte w § 17-22 Regulaminu stosuje się także do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.